

職能單元代碼	BHR5R0099v2
職能單元名稱	籌備勞資協商
領域類別	企業經營管理 / 人力資源管理
職能單元級別	4
工作任務與行為指標	<p>一、為爭議處理做準備</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.蒐集爭議相關的事實和議題。 2.分析雙方的優勢和劣勢。 3.決定要使用的爭議處理程序並進行分析。 4.判定並提出有助我方論點的<u>證據</u>【註1】。 5.評估可能達成的實際結果，設定目標並與會員達成共識。 6.使用約定或既有的程序制訂適合處理爭議的策略。 7.依約定程序和或法規要求將適當文件建檔。 <p>二、參與爭議處理過程</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.提出立場概述來支持我方論點，以回應或反駁對方論點。 2.確認雙方同意的部份，盡量縮小異議範圍。 3.盡力找出雙方互利的角度來取得爭議的平衡點。 <p>三、達成爭議處理結果</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.使用<u>溝通技巧</u>【註2】提出爭議處理的選項方案。 2.對提出的選項方案尋求共識，談判出符合我方的目標。 3.諮詢相關團體關於在特定選項方案上達成協議的權限。 4.當無法達成協議時，根據爭議處理程序轉介相關單位。 5.釐清協議內容或退出爭議處理程序。 <p>四、根據目標評估和檢視成果</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.向會員和工會報告調解處理結果。 2.與會員和工會一起檢視處理結果是否達到目標。 3.檢視爭議處理程序的成效。
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、普通法權利和義務</p> <p>二、相似議題及事務的判例</p> <p>三、相關政策與程序</p>

	<p>四、 相關就業協議、裁決與就業條件</p> <p>五、 勞資議題<u>相關法規</u>【註3】</p>
<p>職能內涵</p> <p>(S=skills 技能)</p>	<p>一、 判定爭議相關的事實和議題之分析能力</p> <p>二、 向相關團體取得資訊及達成協議之溝通能力</p> <p>三、 能閱讀報告和準備適當文件的讀寫能力</p>
<p>評量設計參考</p>	<p>一、 評量證據</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能蒐集與分析事實，以及如何達成協議。 2. 能分析爭議當事人的角色，及爭議處理策略的成效。 3. 能具備普通法權利和義務的知識。 <p>二、 評量情境與資源</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 與爭議相關的各項文件。 2. 與實務狀況相符之情境。 <p>三、 評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 評估受評者個案研究及分析情境報告。 2. 直接觀察受評者處理爭議之過程。 3. 直接提問，搭配證據的檢閱以及受評者工作績效的第三方報告。 4. 評估受評者如何分析雙方優勢和劣勢。 5. 檢視用來支持我方論點及回應或反駁對方論點的立場重點紀錄文件。 6. 檢視向會員和工會報告調解成果的方法。
<p>說明與補充事項</p>	<p>【註1】 證據：如行為習慣、訪談紀錄、判例、相關政策、證詞等。</p> <p>【註2】 溝通技巧：如尊重並積極的聆聽方式、定義情況、總結、反饋、釐清、釋義、肢體語言、提問、解決問題等。</p> <p>【註3】 相關法規：如工會法、職業安全衛生法、就業服務、智財權等相關法規。</p>

更新紀錄
2022 年修訂職能內容。